RAPPORT ANNUEL DE GESTION

Régie des alcools, des courses et des jeux **2004-2005**

Québec

RAPPORT ANNUEL DE GESTION

Régie des alcools, des courses et des jeux **2004-2005**

Québec

La version électronique du présent document
peut être consultée sur le site Internet de la Régie des alcools,
des courses et des jeux : www.racj.gouv.qc.ca

Dépôt légal 2005
Bibliothèque nationale du Québec
ISBN : 2-550-45367-0
ISSN : 1198-4139

Monsieur Michel Bissonnet
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
Québec (Québec) G1A 1A4

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous présenter le Rapport annuel de gestion de la Régie des alcools, des courses et des jeux pour l'exercice financier 2004-2005.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de ma haute considération.

Le ministre de la Sécurité publique,

Jacques P. Dupuis

Monsieur Jacques P. Dupuis
Ministre de la Sécurité publique
Hôtel du Parlement
Québec (Québec) G1A 1A4

Monsieur le Ministre,

J'ai le plaisir de vous transmettre le Rapport annuel de gestion de la Régie des alcools, des courses et des jeux pour l'exercice financier 2004-2005.

Le présent rapport fait état, notamment, des résultats obtenus eu égard à notre plan stratégique intérimaire qui a pris fin le 31 mars 2005 et à notre Déclaration de services aux citoyens. Il rend également compte de l'application de certaines exigences législatives et gouvernementales.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de ma considération très distinguée.

Le président,

Denis Racicot

Septembre 2005

106-01722/

TABLE DES MATIÈRES

MESSAGE DU PRÉSIDENT DE LA RÉGIE 1

DÉCLARATION DE FIABILITÉ DES DONNÉES 3

RAPPORT DE VALIDATION DES DONNÉES 5

PARTIE 1 LA RÉGIE DES ALCOOLS, DES COURSES ET DES JEUX

1.1 La mission 7

1.2 Le rôle de la Régie 7

1.3 Contexte et défis 7

1.4 Organigramme 8

PARTIE 2 LES RÉSULTATS DE L'ANNÉE 2004-2005

2.1 Mise en contexte de la planification stratégique intérimaire 9

2.1.1 ORIENTATION 1

Poursuivre la mise en place d'un encadrement législatif et réglementaire moderne et efficace visant le maintien de l'ordre public dans une société en constante évolution 9

AXE 1 Élaborer, de concert avec nos partenaires dans le domaine des boissons alcooliques, une législation qui vise à répondre aux besoins de la société ainsi qu'aux attentes gouvernementales 9

AXE 2 Élaborer, de concert avec nos partenaires dans le domaine du jeu, une réglementation qui vise à répondre aux besoins de la société ainsi qu'aux attentes gouvernementales. 11

AXE 3 Élaborer, de concert avec nos partenaires dans le domaine des courses de chevaux, une législation qui vise à répondre aux aspirations du milieu ainsi qu'aux attentes gouvernementales 11

AXE 4 Élaborer, de concert avec nos partenaires dans le domaine des sports de combat professionnels, une réglementation qui vise à répondre aux besoins de la société ainsi qu'aux attentes gouvernementales. 12

2.1.2 ORIENTATION 2

Intensifier les activités de lutte contre l'économie souterraine 12

AXE 1 Secteurs des alcools et des jeux. 12

2.1.3 ORIENTATION 3

Minimiser les impacts sociaux négatifs liés aux secteurs des jeux et des alcools 13

AXE 1 Contribuer à la réalisation des objectifs gouvernementaux en matière de jeu pathologique. 13

AXE 2 Rappeler aux titulaires certaines conditions d'exploitation de leur permis d'alcool 13

2.1.4 ORIENTATION 4

Déployer une stratégie de communication externe 14

AXE 1 Faciliter l'accès des citoyens à certaines informations détenues par la Régie. 14

PARTIE 3 LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS – RÉSULTATS 2004-2005

3.1 Engagement : être accessible 15

Tableau 1 – Accessibilité de nos services 16

3.2 Engagement : traiter votre demande dans des délais connus 16

Tableau 2 – Délais pour la délivrance de permis et de licences 17

3.3 Engagement : fournir des réponses claires et précises 18

PARTIE 4 LES EXIGENCES LÉGISLATIVES ET GOUVERNEMENTALES

4.1 Bilan des moyens adoptés pour actualiser la politique concernant la santé des personnes au travail 19

4.2 Application de la politique linguistique 19

4.3 Accès à l'information et protection des renseignements personnels 19

4.4 Suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec 19

4.5 Code d'éthique et de déontologie 19

PARTIE 5 LES RESSOURCES

5.1 Les ressources humaines 21

Tableau 3 – Répartition des postes par catégorie d'emploi 21

5.2 Les ressources financières 21

5.2.1 Opérations régulières 21

Tableau 4 – Revenus et dépenses en 2004-2005 et 2003-2004 22

5.2.2 Investissements 22

Tableau 5 – Investissements réalisés en 2004-2005 et 2003-2004 22

5.2.3 Programme d'aide aux joueurs pathologiques **22**

Tableau 6 – Programme d'aide aux joueurs pathologiques 22

PARTIE 6 LES STATISTIQUES

Tableau 7 – Évolution du nombre des principaux permis, licences et attestations en 2004-2005 et 2003-2004 23

Tableau 8 – Activités de contrôle en 2004-2005 et 2003-2004 24

Tableau 9 – Nombre de décisions rendues par les régisseurs d'instruction et les régisseurs juridictionnels en 2004-2005 et 2003-2004 24

ANNEXE I

TABLE DE CONCORDANCE 25

ANNEXE II

CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE DES RÉGISSEURS DE LA RÉGIE DES ALCOOLS, DES COURSES ET DES JEUX 27

ANNEXE III

EMBAUCHE ET REPRÉSENTATIVITÉ 31

ANNEXE IV

LISTE DES LOIS, DES RÈGLEMENTS ET DES RÈGLES ADMINISTRÉS, EN TOUT OU EN PARTIE, PAR LA RÉGIE DES ALCOOLS, DES COURSES ET DES JEUX 33

MESSAGE DU PRÉSIDENT DE LA RÉGIE

L'année financière 2004-2005 a été une année importante pour la Régie des alcools, des courses et des jeux (Régie). Compte tenu de la révision des structures et des programmes entreprise par le Gouvernement du Québec, la Régie a privilégié l'adoption d'un plan stratégique intérimaire. Plusieurs orientations et objectifs, élaborés de 2001 à 2004, ont été repris, de même que les grands chantiers législatifs en cours. Ceux-ci constituent la pierre angulaire même du plan stratégique intérimaire 2004-2005 et pourraient s'intensifier au cours des prochaines années. On trouvera à l'Annexe I une table de concordance des deux planifications stratégiques.

De plus, pour tenir compte de la nouvelle exigence gouvernementale à l'égard des résultats obtenus en matière d'allégement réglementaire et administratif, la Régie a choisi de signaler ces résultats en même temps que ceux qui ont trait aux révisions législatives et aux services aux citoyens afin de faciliter la compréhension globale des actions entreprises.

Par ailleurs, vous constaterez que le présent rapport est considérablement allégé en comparaison de ceux des années antérieures. Bon nombre de statistiques seront intégrées au site Internet de la Régie que nous vous invitons à visiter à l'adresse suivante : www.racj.gouv.qc.ca.

En terminant, je tiens à remercier l'ensemble des employés de la Régie pour leur engagement, leur dévouement et leur accueil, ainsi que mon prédécesseur, Monsieur Charles Côté, qui a présidé aux destinées de l'organisme au cours de la dernière année.

Denis Racicot

Septembre 2005

DÉCLARATION DE FIABILITÉ DES DONNÉES

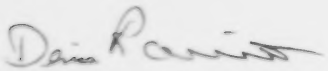
Les informations qui figurent dans le présent rapport annuel de gestion relèvent de ma responsabilité, qui porte sur la fiabilité des données contenues dans le rapport et des contrôles afférents.

Le Rapport annuel de gestion 2004-2005 répond aux exigences de la *Loi sur l'administration publique*. Ainsi, il :

- décrit fidèlement la mission, les orientations stratégiques, le contexte et les défis de la Régie;
- fait état des résultats obtenus eu égard aux orientations stratégiques intérimaires 2004-2005 et aux objectifs qui en découlent;
- fait état des résultats consécutifs à l'application de la Déclaration de services aux citoyens;
- rend compte des suites données à certaines exigences législatives et gouvernementales, notamment :
  - les engagements et les réalisations au chapitre de l'allégement réglementaire et administratif pour les entreprises;
  - le suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec;
  - la *Loi sur la fonction publique* relativement aux résultats obtenus dans le cadre du programme d'accès à l'égalité et de divers plans d'embauche;
  - le bilan des moyens adoptés pour actualiser la politique concernant la santé des personnes au travail;
  - le plan d'action sur la protection des renseignements personnels;
  - la *Loi sur le ministère du Conseil exécutif* eu égard à l'application du code de déontologie;
  - la politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'administration.

Je déclare que les données contenues dans le présent rapport annuel de gestion sont représentatives et qu'elles correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2005. Elles ont été colligées avec soin. J'ai, à cet égard, demandé aux gestionnaires de la Régie de prendre les mesures nécessaires pour s'assurer que l'information était conforme à la réalité.

Le président,



Denis Racicot

Septembre 2005

RAPPORT DE VALIDATION DES DONNÉES

Monsieur Denis Racicot
Président de la Régie des alcools, des courses et des jeux
Québec

Monsieur le Président,

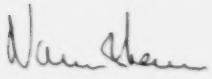
Nous avons procédé à l'examen de l'information présentée dans le Rapport annuel de gestion de la Régie des alcools, des courses et des jeux pour l'exercice qui s'est terminé le 31 mars 2005. Cet examen n'a pas porté sur les résultats présentés dans la section 5.2. Notre responsabilité consiste à évaluer le caractère plausible des résultats en nous fondant sur le travail accompli au cours de notre examen.

Cet examen a été effectué conformément aux normes professionnelles de l'Institut des vérificateurs internes. Les travaux ont consisté essentiellement à obtenir des renseignements et des pièces justificatives, à mettre en œuvre des procédés analytiques, à effectuer des révisions de calcul et à susciter des discussions sur l'information examinée.

Au terme de notre examen, nous n'avons rien relevé qui nous porte à croire que les résultats et les explications contenus dans le rapport annuel de gestion ne sont pas, à tous égards, importants, plausibles et cohérents.

Par ailleurs, nous avons pris connaissance de l'information présentée dans les autres sections du rapport et nous n'avons pas relevé d'écarts entre cette information et celle dont il est fait état dans les sections qui ont fait l'objet de notre examen.

Le directeur de la vérification interne et des enquêtes
Ministère de la Sécurité publique,



Normand Henri

Québec, septembre 2005

Partie 1 La Régie des acools, des courses et des jeux

1.1 La mission

La Régie des alcools, des courses et des jeux contribue au maintien de l'ordre public dans les secteurs d'activité des boissons alcooliques, des courses de chevaux, des jeux et des sports de combat professionnels, tout en étant attentive à l'évolution de la société, notamment de ses valeurs, et respectueuse de sa clientèle.

1.2 Le rôle de la Régie

La Régie a la responsabilité, en tout ou en partie, de l'encadrement, de la surveillance et du contrôle des activités des secteurs suivants :

- la fabrication, la distribution et l'entreposage des boissons alcooliques par les titulaires de permis respectifs;
- le service ou la vente des boissons alcooliques au public, et ce, dans les établissements autorisés à cet effet;
- les courses de chevaux, leur élevage et leur entraînement, de même que l'exploitation des salles de paris sur les courses de chevaux;
- les manifestations de sports de combat pratiqués par des professionnels et mieux connus sous les appellations de boxe, kick boxing et boxe mixte;
- le jeu sous différentes formes, notamment : le bingo, les loteries, les tirages, les concours publicitaires, les appareils d'amusement et les appareils de loterie vidéo;
- les casinos d'État, pour l'embauche du personnel, les contrats des fournisseurs et le contrôle des appareils de jeux qu'on y retrouve.

Pour assumer ses fonctions, la Régie dispose des leviers d'intervention suivants :

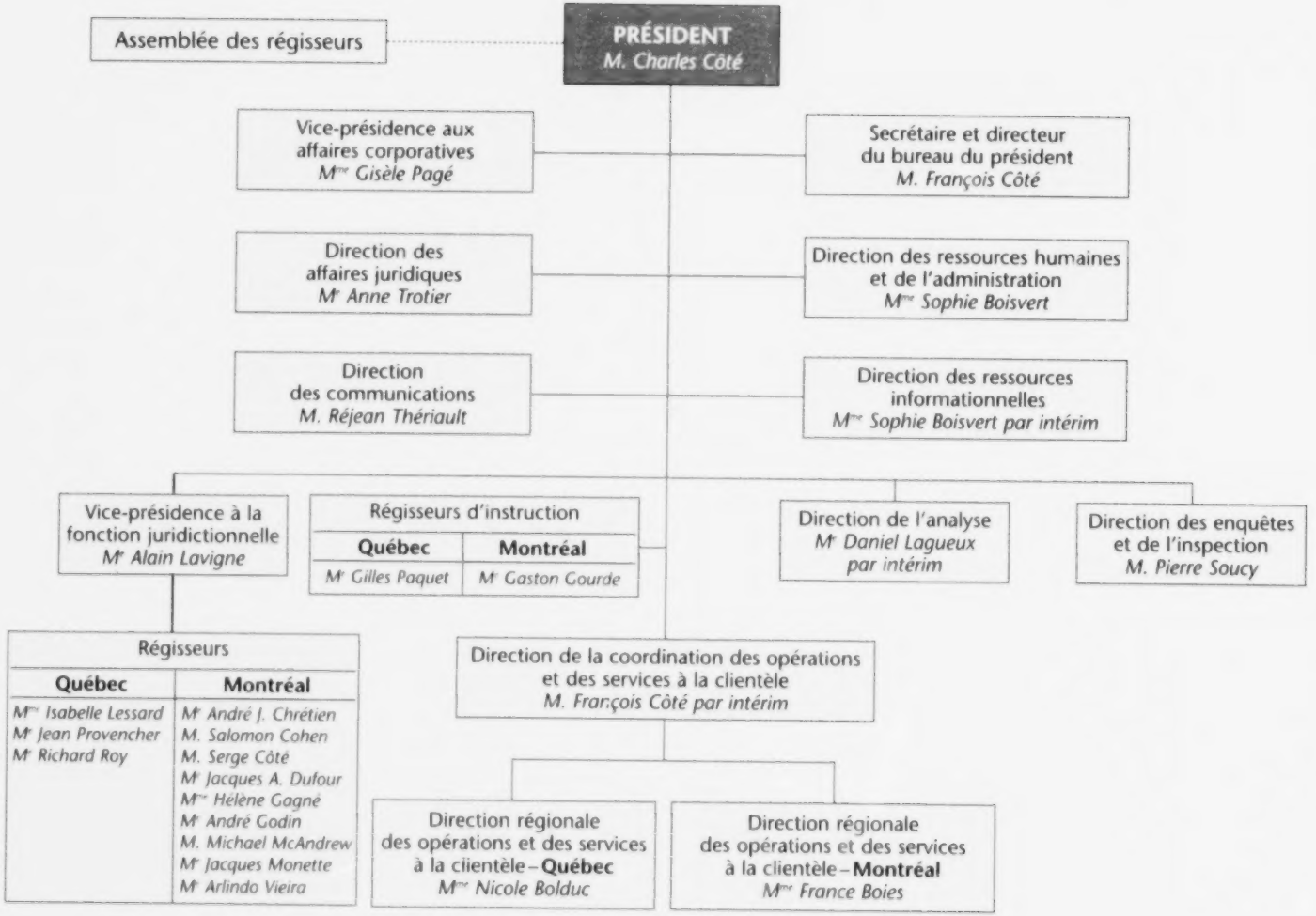
- le pouvoir de soumettre à l'approbation du gouvernement les règlements et les règles selon les paramètres déterminés par les lois sectorielles;
- des pouvoirs administratifs tels que : procéder à des consultations, émettre des avis relatifs aux impacts sociaux, élaborer des politiques et des directives, enquêter et inspecter et percevoir des droits;
- une fonction décisionnelle à l'égard de sa clientèle, soit le pouvoir de délivrer les permis, les licences et les autorisations nécessaires à l'exercice des privilèges conférés et, en cas de manquement au respect des règles préétablies, de les suspendre, de les révoquer ou d'imposer d'autres mesures.

La liste des lois, des règlements et des règles dont l'administration est confiée, en tout ou en partie, à la Régie se retrouve à l'annexe IV.

1.3 Contexte et défis

La Régie exerce ses diverses fonctions dans un cadre dynamique. Pour ce faire, elle se doit de détecter, d'adapter et d'insuffler les changements qu'impose l'évolution des secteurs d'activités qui relèvent de sa compétence, et ce, en tenant compte des nouveaux enjeux économiques et sociaux. La Régie est ainsi appelée à redéfinir régulièrement les paramètres de ses priorités et de ses interventions, lesquels d'ailleurs sont étroitement assujettis à la diversité et la complexité de sa clientèle, à la nécessité de consulter ses partenaires gouvernementaux et à l'évolution du contexte international.

1.4 ORGANIGRAMME



PARTIE 2 LES RÉSULTATS DE L'ANNÉE 2004-2005

2.1 MISE EN CONTEXTE DE LA PLANIFICATION STRATÉGIQUE INTÉRIMAIRE

Compte tenu de la révision des structures et des programmes entreprise par le gouvernement en 2003, la Régie a privilégié, pour l'exercice 2004-2005, l'adoption d'un plan stratégique intérimaire dont plusieurs orientations fixées sont en lien avec la planification stratégique adoptée pour la période 2001-2004. C'est donc à partir de ce plan intérimaire que s'effectue la reddition de comptes de la Régie.

2.1.1 Orientation 1

Poursuivre la mise en place d'un encadrement législatif et réglementaire moderne et efficace visant le maintien de l'ordre public dans une société en constante évolution.

AXE 1 :

Élaborer, de concert avec nos partenaires dans le domaine des boissons alcooliques, une législation qui vise à répondre aux besoins de la société ainsi qu'aux attentes gouvernementales.

OBJECTIFS	CIBLES AU 31 MARS 2005	RÉSULTATS
Secteur des détaillants[1]		
Révision législative	Production des textes d'une partie du projet de loi portant sur la réforme globale des législations encadrant le secteur des boissons alcooliques	Les choix stratégiques sont établis. Les textes préliminaires sont en cours de rédaction.
Révision de la réglementation	Analyse préliminaire	Reportée
Allégement réglementaire et administratif	Proposition d'un régime simplifié de permis	Les propositions d'orientations sont en cours d'élaboration.
	Proposition d'un régime simplifié d'autorisation	Les textes préliminaires sont en cours de rédaction.

Commentaires :

Les travaux d'analyse ayant été achevés pendant l'exercice financier 2003-2004, la Régie a procédé, au cours de l'année 2004-2005, à la rédaction d'un projet de texte législatif pour la partie du projet de loi touchant le secteur des détaillants. La Régie a pu également amorcer les travaux d'analyse de la révision de la réglementation.

Dans le cadre de cette importante révision, la Régie s'efforce de présenter des propositions significatives d'allégement réglementaire pour les entreprises, notamment en ce qui concerne le régime de délivrance des permis. Ces propositions d'allégement répondraient en partie aux recommandations formulées à cet égard par le Groupe conseil sur l'allégement réglementaire dans son rapport de juin 2000. Elles tiendraient compte de certains irritants constatés par l'industrie à l'occasion des différentes consultations menées par la Régie. De plus, elles contribueraient à l'atteinte de l'objectif fixé pour certains ministères et organismes, dans le plan d'action du gouvernement en matière d'allégement réglementaire et administratif, de réduire de 20 % le coût des formalités administratives et réglementaires exigées des entreprises.

Le processus de révision législative suivra son cours en 2005-2006.

1 Détaillants : notamment les titulaires de permis de brasserie, de taverne, de restaurant pour vendre, de restaurant pour servir, de bar, de club et de réunion.

Secteur des fabricants[1]

Révision législative	Rapports sur :	
	• les boissons alcooliques artisanales au Québec	Un comité interministériel a été créé et un rapport a été produit en octobre 2004.
	• le régime québécois de commercialisation de la bière	Un comité interministériel a été créé et un rapport a été produit en novembre 2004.
	• les centres de vinification	Rapport en préparation
	Consultation des partenaires gouvernementaux	En continu
	Consultation des associations	Réalisée en mai et juin 2004
Révision de la réglementation	Analyse préliminaire	Reportée
Allégement réglementaire et administratif	Analyse préliminaire	Les travaux ont débuté.
	Proposition d'un régime simplifié de permis	Proposition d'orientation en cours d'élaboration

Commentaires :

La Régie, en collaboration notamment avec le ministère du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation, le ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation et la Société des alcools du Québec, a terminé l'analyse des problématiques reliées principalement à la fabrication et à la commercialisation, au Québec, des boissons alcooliques artisanales et de la bière.

Dans la foulée de ces travaux, la Régie a pu entamer l'exercice d'élaboration d'un nouveau régime de permis pour ce secteur de l'industrie. Là aussi, les travaux ont été menés dans un but d'allégement réglementaire et de simplification administrative au bénéfice des entreprises.

Le processus de révision législative suivra son cours en 2005-2006.

1 Fabricants : notamment les titulaires de permis de brasseur, de distributeur de bière, de distillateur, de fabricant de vin, de fabricant de cidre, de production artisanale et de producteur artisanal de bière.

AXE 2 :

Élaborer, de concert avec nos partenaires dans le domaine du jeu, une réglementation qui vise à répondre aux besoins de la société ainsi qu'aux attentes gouvernementales.

OBJECTIFS	CIBLES AU 31 MARS 2005	RÉSULTATS
Bingo		
Proposition de nouvelles normes réglementaires	Production d'un document de travail présentant les orientations générales qui feront l'objet de textes réglementaires	Document de travail terminé et présenté aux autorités compétentes de la Régie en mars 2005
Adoption de nouvelles mesures de suspension de la délivrance des licences de bingo et de gestionnaire de salles de bingo	Adoption par la Régie en séance plénière	Adoptées le 6 décembre 2004
	Approbation par le gouvernement	Approuvées le 15 décembre 2004
	Publication dans la *Gazette officielle du Québec*	Publiées le 29 décembre 2004

Commentaires :

Le document de travail s'inspire des recommandations contenues dans un rapport de la Régie intitulé *Le Bingo au Québec, État de la question et pistes de solution*. Pour l'essentiel, elles visent à resserrer les contrôles sur l'utilisation des fonds et la gestion des activités, la diversification de l'offre de jeu et les règles d'attribution et de distribution des licences.

Par ailleurs, en attente des résultats des travaux en cours, le gouvernement a approuvé la décision de la Régie de suspendre, dans plusieurs régions du Québec, la délivrance de licences de bingo et de gestionnaire de salles de bingo pour la période du 29 décembre 2004 au 26 juin 2005.

AXE 3 :

Élaborer, de concert avec nos partenaires dans le domaine des courses de chevaux, une législation qui vise à répondre aux aspirations du milieu ainsi qu'aux attentes gouvernementales.

OBJECTIFS	CIBLES AU 31 MARS 2005	RÉSULTATS
Révision de la *Loi sur les courses*	Production d'un document d'orientations appuyant la révision	Réalisée en mai 2004
	Élaboration d'un projet de loi	Projet en cours d'élaboration
Actualisation de la réglementation relative à la révision de la *Loi sur les courses*	Analyse préliminaire des textes réglementaires actuellement en vigueur	Travaux préparatoires à la rédaction en cours
Allégement réglementaire et administratif	Élaboration de propositions	Réalisée en mai 2004

Commentaires :

Dans la foulée de ces travaux préliminaires, la Régie a pu amorcer la rédaction d'un projet de loi et les travaux préparatoires à la rédaction des nouveaux règlements. Le processus de révision législative suivra son cours en 2005-2006.

AXE 4 :

Élaborer, de concert avec nos partenaires dans le domaine des sports de combat professionnels, une réglementation qui vise à répondre aux besoins de la société ainsi qu'aux attentes gouvernementales.

OBJECTIFS	CIBLES AU 31 MARS 2005	RÉSULTATS
Modification du *Règlement sur les sports de combat*	Adoption par la Régie en séance plénière	Adoptée le 4 mars 2004
	Approbation par le gouvernement	Approuvée le 21 avril 2004
	Publication dans la *Gazette officielle du Québec*	Publiée le 5 mai 2004
	Mise en vigueur	Entrée en vigueur le 20 mai 2004
	Élaboration de la procédure relative à l'application des tests antidopage	Réalisée en janvier 2005

Commentaires :

La procédure relative à l'application des tests antidopage vise à déterminer si un concurrent qui a participé à une manifestation de sports de combat a consommé l'une des substances énumérées dans la liste des classes de substances interdites prévues dans le Code mondial antidopage. Cette procédure, qui découle de la réglementation, permet de protéger l'intégrité physique des concurrents et de préserver le renom des sports de combat pratiqués par des professionnels.

2.1.2 Orientation 2

Intensifier les activités de lutte contre l'économie souterraine.

AXE 1 :

Secteurs des alcools et des jeux.

OBJECTIFS	CIBLES AU 31 MARS 2005	RÉSULTATS
Contribuer avec nos partenaires à enrayer l'évasion fiscale associée au commerce de boissons alcooliques et l'utilisation illégale d'appareils de loterie vidéo dans le cadre du programme ACCES	Demeurer à jour dans le traitement des rapports d'infraction	La Régie estime que le traitement des rapports d'infraction est à jour. Toutefois, le système de gestion de la Régie ne permet pas de présenter des résultats statistiques à cet égard.

Commentaires :

La Régie est membre du comité ACCES (Actions Concertées pour Contrer les Économies Souterraines), avec le ministère des Finances, Revenu Québec, le ministère de la Justice, le ministère de la Sécurité publique, la Sûreté du Québec, le Service de police de la Ville de Montréal, les autres services de police municipaux représentés par l'Association des directeurs de police du Québec et la Société des alcools du Québec.

S'assurer que les appareils d'amusement sont immatriculés et que les droits sont perçus pour favoriser une plus grande conformité d'exploitation	Effectuer plus de 200 enquêtes et inspections	307 enquêtes et inspections ont été réalisées dont 88 n'ont révélé aucune irrégularité. Dans 219 cas, la Régie a pris les mesures appropriées pour s'assurer que les titulaires se conformaient à la réglementation en vigueur.

2.1.3 Orientation 3

Minimiser les impacts sociaux négatifs liés aux secteurs des jeux et des alcools.

AXE 1 :

Contribuer à la réalisation des objectifs gouvernementaux en matière de jeu pathologique.

OBJECTIFS	CIBLES AU 31 MARS 2005	RÉSULTATS
Relancer les travaux destinés à l'adoption d'un programme d'exclusion volontaire en concertation avec nos partenaires gouvernementaux, universitaire et de l'industrie	Participer et présider le comité de relance	5 rencontres ont été tenues par le comité de relance depuis l'été 2004.

Commentaires :

Le projet d'exclusion volontaire vise à permettre à des joueurs de s'exclure des aires de jeux qui contiennent des appareils de loterie vidéo qu'on retrouve dans les bars, les brasseries et les tavernes.

Adopter une mesure de suspension de délivrance de licences d'exploitant de sites d'appareils de loterie vidéo	Adoption par la Régie en séance plénière	Adoptée le 11 mars 2005
	Approbation par le gouvernement	Approuvée le 6 avril 2005
	Publication dans la *Gazette officielle du Québec*	Publiée le 20 avril 2005

Commentaires :

La Régie donnait ainsi suite à une des mesures énoncées dans le Plan d'action gouvernemental sur le jeu pathologique.

AXE 2 :

Rappeler aux titulaires certaines conditions d'exploitation de leur permis d'alcool.

OBJECTIFS	CIBLES AU 31 MARS 2005	RÉSULTATS
Contribuer à enrayer la vente d'alcool aux personnes d'âge mineur	Formation d'un comité de concertation constitué de représentants du gouvernement et de l'industrie	Depuis janvier 2005, les membres de ce comité se sont réunis à trois reprises.

Commentaires :

Grâce à la présence des représentants de l'industrie et de plusieurs partenaires gouvernementaux, le mandat du comité de concertation a été élargi de manière à ce qu'il puisse non seulement lutter contre la vente d'alcool aux personnes d'âge mineur mais également enrayer la vente de tabac et de billets de loterie à cette clientèle.

Conscientiser les titulaires de permis aux pratiques dangereuses liées à une consommation excessive d'alcool	Communication aux établissements d'enseignement supérieur	Lettre expédiée en avril 2004 à 19 universités et 144 établissements d'enseignement post-secondaire

2.1.4 Orientation 4

Déployer une stratégie de communication externe.

AXE 1:

Faciliter l'accès des citoyens à certaines informations détenues par la Régie.

OBJECTIFS	CIBLES AU 31 MARS 2005	RÉSULTATS
Diffuser le calendrier des audiences	Développer un outil de consultation électronique pour rendre le calendrier accessible sur Internet	Le calendrier est accessible sur Internet depuis février 2005.
Diffuser les décisions de la Régie	Répertorier et traiter les décisions rendues entre les années 2000 et 2005	Au 31 mars 2005, le traitement des décisions rendues en 2004 et en 2005 est terminé. Les travaux relatifs au traitement des décisions rendues dans les années antérieures s'achèveront au cours de l'exercice 2005-2006.
Revoir le site Internet de manière à répondre aux besoins des citoyens	Implantation d'un nouveau site Internet	Depuis la mise en ligne du nouveau site en novembre 2004, on observe une augmentation de 28 % de la moyenne mensuelle de fréquentation du site.
Rendre accessibles certains formulaires sur le Portail gouvernemental de services aux entreprises	Déposer sur le site gouvernemental les principaux formulaires des secteurs des alcools et des bingos	Réalisé à l'été 2004

PARTIE 3 – LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS – RÉSULTATS 2004-2005

Le 1er avril 2001, la Régie publiait sa première Déclaration de services aux citoyens. Elle prenait ainsi des engagements de qualité significatifs envers les citoyens quant aux services qu'elle dispense en tenant compte des axes d'intervention suivants :

- vous accueillir avec courtoisie;
- être accessible;
- traiter vos demandes dans des délais connus;
- vous fournir des réponses claires et précises;
- assurer la protection des renseignements personnels.

Pour tenir ces engagements, la Régie a adopté un plan d'amélioration de la qualité des services offerts aux citoyens. Un comité constitué de représentants des unités administratives de la Régie a été mis sur pied sous l'acronyme SACLIQ (SAtisfaction de la CLIentèle par la Qualité). Les priorités ciblées pour l'exercice 2004-2005 concernent principalement nos engagements concernant l'accessibilité, les délais de traitement et la clarté de nos réponses.

Le tableau suivant présente les mesures prises par la Régie pour améliorer la qualité des services offerts.

3.1 ENGAGEMENT : ÊTRE ACCESSIBLE

OBJECTIFS	CIBLES AU 31 MARS 2005	RÉSULTATS
Améliorer le rendement du centre d'appels téléphoniques	Diminuer le délai d'acheminement des appels	Mise à jour du système de reconnaissance vocale en novembre 2004
		Révision de la structure de cheminement des appels en juin 2004
		Mise en place des mesures d'urgence en cas de panne en février 2005
	Atteindre un niveau de satisfaction de 90 %	Non mesuré puisque l'élaboration de la nouvelle structure du centre d'appels se poursuivra en 2005-2006.
Réviser, simplifier et rendre disponibles les formulaires de la Régie	Normaliser le processus d'élaboration et d'approbation des formulaires	Un manuel d'organisation de projet, un formulaire de demande de service et un greffe des formulaires ont été créés. La méthodologie a été approuvée par les autorités en février 2005.
	Simplifier par priorité les différents formulaires et les rendre accessibles sur Internet	Des travaux pour effectuer l'inventaire des formulaires et un logiciel de suivi sont en cours de réalisation.
Élaborer un service d'accompagnement pour remplir les demandes de permis d'alcool	Approbation du concept par les autorités	Réalisée au cours de l'exercice 2003-2004
	Développement d'outils de communication	En cours de réalisation
	Offrir le service aux nouveaux clients	Non réalisé puisque les outils de communication ne sont pas complètement mis au point.

Le tableau qui suit présente quelques statistiques sur l'accessibilité de nos services.

TABLEAU 1 – ACCESSIBILITÉ DE NOS SERVICES

	Résultats atteints 2004-2005	Résultats atteints 2003-2004
Renseignements téléphoniques		
Nombre d'appels téléphoniques reçus	111 577[1]	127 780[2]
Temps d'attente au téléphone avant de parler à un préposé	61 secondes	72 secondes
Taux des appels répondus	91 %	90 %
Taux des appels répondus en moins de 24 secondes	62 %	61 %
Taux d'abandon des appels téléphoniques (secteur des alcools)	12 %	14 %
Entrevues en personne		
Nombre de visiteurs reçus	21 066	21 580
Délai visé pour rencontrer un employé à nos bureaux : 30 minutes	Moyenne : 12 minutes	Moyenne : 13 minutes

Commentaires :

La Régie a observé que, dans 97 % des cas, les citoyens ont rencontré un employé dans un délai de 30 minutes.

Tenue de rencontres devant les régisseurs		
Respect de l'heure de convocation selon les modalités prévues à la Déclaration de services aux citoyens	100 %	100 %
Nombre de rencontres tenues	1 807	1 359

3.2 ENGAGEMENT : TRAITER VOTRE DEMANDE DANS DES DÉLAIS CONNUS

OBJECTIFS	CIBLES AU 31 MARS 2005	RÉSULTATS
Améliorer nos processus d'affaires en réalisant une étude sur les catégories de permis d'alcool	Dépôt de l'étude	Réalisé en mars 2005
Informer la clientèle de notre temps/réponse	Déterminer les moyens utilisés	Depuis février 2005, un message informant les citoyens des délais de traitement des demandes de permis de réunion est diffusé par l'entremise de notre centre d'appels.

1. Pour l'exercice 2004-2005, la Régie a estimé à 24 140 le nombre d'appels non comptabilisés par son centre d'appels informatisé.
2. Pour l'exercice 2003-2004, les résultats atteints incluent tous les appels, qu'ils aient été enregistrés ou non par le centre d'appels informatisé.

Le tableau 2 présente les résultats obtenus dans le cadre de la Déclaration de services aux citoyens au chapitre des engagements pris par la Régie quant aux délais de délivrance des permis et des licences.

TABLEAU 2 – DÉLAIS POUR LA DÉLIVRANCE DE PERMIS ET DE LICENCES

Permis et licences	Délais visés (en jours civils) excluant la publication, le cas échéant	Résultats atteints 2004-2005	Résultats atteints 2003-2004
Alcools			
Permis de réunion[1]	15 jours	15 jours	15 jours
Permis de bar, brasserie, taverne et club	60 jours	46 jours	59 jours
Permis d'épicerie	60 jours	36 jours	33 jours
Permis de restaurant	60 jours	52 jours	52 jours
Permis de détaillant et de grossiste de matières premières et d'équipements	60 jours	27 jours	60 jours
Permis de fabricant[1]	Entrepôt : 60 jours Fabrication : 120 jours	30 jours 20 jours	30 jours 20 jours
Jeux			
Licence de bingo	30 jours	20 jours	28 jours
Licence de tirage	30 jours	23 jours	25 jours
Licence d'exploitant ou de commerçant d'appareils d'amusement	30 jours	5 jours	6 jours[2]
Courses			
Licences de courses et de pistes de course[1]			
Première demande	30 jours	Aucune nouvelle licence émise	Aucune nouvelle licence émise[2]
Demande subséquente	7 jours	7 jours	7 jours[2]
Licences délivrées à des personnes exerçant une fonction liée au secteur des courses	1 jour	1 jour	1 jour + 20 jours si convocation[2]
Licence de salles de paris[1]	30 jours	30 jours	30 jours
Sports de combat professionnels			
Permis de sports de combat professionnels	2 jours	1,5 jour	1,5 jour

La Régie s'est également engagée, lorsqu'une demande nécessite une rencontre devant les régisseurs, à rendre la décision dans les 90 jours suivant la fin de l'audience. Le délai moyen observé au cours de l'exercice 2004-2005 pour rendre les décisions est de 16 jours.

1 Pour ces permis et ces licences, la Régie estime avoir atteint les engagements pris dans sa Déclaration de services aux citoyens. Toutefois, les systèmes de gestion de la Régie ne permettent pas d'établir avec précision, les résultats atteints.

2 Les résultats déclarés dans le rapport annuel 2003-2004 ont été modifiés afin de refléter le délai de délivrance réel plutôt qu'estimé de ce type de licence.

OBJECTIFS	CIBLES AU 31 MARS 2005	RÉSULTATS
Améliorer nos outils d'information et de communication destinés à notre clientèle	Réviser nos différents dépliants à la disposition du public	Reporté à l'exercice 2005-2006
	Élaborer un répertoire des adresses des titulaires de permis d'alcool	Réalisé en mars 2005. L'outil mis au point permet à la Régie de simplifier ses communications et de rendre plus efficaces ses relations avec les titulaires.
Rendre plus uniforme le traitement des dossiers des clients	Continuer à standardiser nos méthodes de travail	Uniformisation des lettres modèles pour le secteur des boissons alcooliques
Faciliter la compréhension de la facturation par le client	Améliorer le mode de facturation pour le secteur des alcools	Dépôt en février 2005 d'une proposition qui devra être entérinée
Réaliser une étude permettant d'établir une stratégie de vulgarisation de nos lois et règlements	Dépôt de l'étude	La collecte de données est finie et un fournisseur de services a été trouvé.

C'est également par l'entremise de sa Déclaration de services aux citoyens que la Régie s'engage à traiter les plaintes et les dénonciations avec diligence.

En 2004-2005, la Régie a reçu sept plaintes à l'égard de ses employés. Les motifs invoqués par les citoyens concernaient :

- le comportement et le manque de courtoisie de la part d'un employé;
- l'absence d'information pertinente lors d'appels téléphoniques;
- le délai trop long pour l'obtention des permis de réunion;
- la lenteur de la Régie dans le traitement du dossier.

La Régie a assuré le suivi approprié des plaintes reçues.

Par ailleurs, la Régie a reçu 338 dénonciations qui ont été référées aux autorités compétentes pour traitement. La Régie entend par dénonciation, une communication d'un tiers qui dénonce la façon d'exploiter un permis ou une licence.

PARTIE 4 LES EXIGENCES LÉGISLATIVES ET GOUVERNEMENTALES

4.1 BILAN DES MOYENS ADOPTÉS POUR ACTUALISER LA POLITIQUE CONCERNANT LA SANTÉ DES PERSONNES AU TRAVAIL

Un comité de santé et de sécurité au travail a été mis sur pied en février 2005 pour les bureaux de Québec et de Montréal.

Des mesures préventives ont été prises en matière d'ergonomie particulièrement en ce qui concerne l'aménagement de postes de travail.

Ainsi, compte tenu de la récente mise en place du comité, la Régie n'a pu dresser de bilan triennal 2001-2004 des moyens pris pour actualiser la politique sur la santé des personnes au travail.

4.2 APPLICATION DE LA POLITIQUE LINGUISTIQUE

La Régie a adopté en 2004 une politique linguistique largement inspirée de la *Charte de la langue française* et de la *Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration*. Cette politique fait du français la langue utilisée par la Régie et son personnel dans le milieu de travail, dans les communications externes et dans la préparation de divers documents d'information qu'elle met à la disposition des citoyens. Des mécanismes de révision sont en place pour assurer la qualité linguistique des documents destinés au public.

4.3 ACCÈS À L'INFORMATION ET PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

La Régie a reçu et traité 302 demandes d'accès à l'information durant l'exercice financier 2004-2005. Le délai moyen de traitement d'une demande est de 8,5 jours alors que la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* prévoit un délai de 20 jours pour répondre aux demandes.

Par ailleurs, une demande en révision des décisions de la Régie a été soumise à la Commission d'accès à l'information (CAI) au cours du présent exercice.

4.4 SUIVI DES RECOMMANDATIONS DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC

Dans son rapport de 2002-2003, le Vérificateur général recommandait à la Régie pour les secteurs des bingos et des tirages de :

- s'assurer que les détenteurs de licences respectent l'ensemble des règles;
- mieux documenter ses décisions au moment de délivrer des licences.

Cette année, la Régie a poursuivi les travaux entrepris en 2003-2004, notamment ceux qui se rattachent à l'uniformisation du traitement des demandes effectué par ses employés de Québec et de Montréal tout en tenant compte, pour le secteur des bingos, de la révision réglementaire en cours.

Cette année encore, une firme comptable a vérifié l'utilisation des fonds de plusieurs organismes sans but lucratif. Après étude de 70 organismes, elle a constaté une nette amélioration de la qualité des rapports présentés par les titulaires de licences à la Régie. Elle a observé également de la part du personnel de la Régie davantage de rigueur dans la tenue ainsi que dans le processus du suivi des décisions.

4.5 CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE

Conformément à la *Loi sur le ministère du Conseil exécutif*, la Régie a adopté un code d'éthique applicable aux régisseurs. Ce code est reproduit à l'Annexe II du présent rapport annuel de gestion.

Signalons également que la Régie n'a reçu aucune plainte à l'égard des régisseurs au cours du présent exercice.

Finalement, le document *L'éthique dans la fonction publique* qui s'adresse à l'ensemble du personnel est intégré au site intranet de la Régie.

PARTIE 5 LES RESSOURCES

5.1 LES RESSOURCES HUMAINES

Pour l'exercice 2004-2005, l'effectif régulier autorisé par le Conseil du trésor était de 207 équivalents à temps complet (ETC).

En fin d'exercice, la Régie comptait 53 employés occasionnels. Notons que des décisions du Conseil du trésor relatives au programme ACCES, permettaient de majorer l'effectif occasionnel de 34 ETC dans le cadre des activités de lutte contre le commerce illégal de boissons alcooliques. De plus, la Régie employait 67 contractuels dans les secteurs des enquêtes, des courses de chevaux et des sports de combat professionnels.

TABLEAU 3 – RÉPARTITION DES POSTES PAR CATÉGORIE D'EMPLOI

Catégorie d'employés	Réguliers 2004-2005	Occasionnels 2004-2005	Total 2004-2005	Total 2003-2004
Dirigeant d'organisme	1		**1**	**1**
Régisseurs	16	1[1]	**17**	**17**
Cadres	9		**9**	**10**
Avocats et notaires	22	14	**36**	**35**
Professionnels	25	3	**28**	**27**
Personnel de bureau et techniciens	134	35	**169**	**168**
Sous-total	**207**	**53**	**260**	**258**
Contractuels			**67**	**65**
Total			**327**	**323**

En matière de développement des ressources, la Régie préconise un plan qui s'articule autour de cinq axes soit :

- un programme d'accueil dispensé aux nouvelles ressources;
- une formation axée sur les décisions récentes des régisseurs;
- la diffusion de l'information juridique;
- une formation d'appoint dispensée aux partenaires et à la clientèle;
- des besoins spécifiques exprimés.

La Régie a consacré 1,23 % de sa masse salariale aux dépenses de formation en 2004, respectant ainsi la *Loi favorisant le développement de la formation et de la main-d'œuvre*. Ce chiffre représente une dépense admissible de 151 900 $.

Les performances relatives à l'embauche et à la représentativité sont révélées à l'Annexe III.

5.2 LES RESSOURCES FINANCIÈRES

5.2.1 Opérations régulières

En 2004-2005, les revenus de la Régie ont totalisé 33,4 M$, ce qui représente une hausse de 2,9 % par rapport à 2003-2004. Les dépenses de l'exercice se sont élevées à 14,2 M$, soit le budget de dépenses octroyé pour la Régie y compris les crédits supplémentaires obtenus en cours d'année. L'excédent des revenus sur les dépenses généré pour l'exercice est de l'ordre de 19,3 M$.

1 Régisseur surnuméraire nommé en vertu de l'article 4 de la *Loi sur la Régie des alcools, des courses et des jeux*.

Tableau 4– Revenus et dépenses en 2004-2005 et 2003-2004 (en milliers de dollars)

	2004-2005	2003-2004
REVENUS		
Droits et permis	33 377,6	32 408,5
Revenus divers	54,4	69,4
Amendes et confiscations	36,6	38,5
Total	**33 468,6**	**32 516,4**
DÉPENSES		
Rémunération	**10 640,8**	**10 675,0**
Fonctionnement		
Transport et communication	748,6	718,0
Services professionnels	783,2	910,2
Entretien et réparations	51,3	69,9
Loyers	1 633,4	1 567,8
Fournitures et approvisionnement	176,7	132,2
Équipements	148,6	22,7
Autres dépenses	0,5	0,8
	3 542,3	**3 421,6**
Total des dépenses[1,2]	**14 183,1**	**14 096,6**
Excédent des revenus sur les dépenses	**19 285,5**	**18 419,8**

5.2.2 Investissements

Un budget d'investissement de 2,9 M$ a été octroyé à la Régie pour l'exercice 2004-2005. Toutefois, les investissements prévus pour la réforme des systèmes informatiques et pour l'aménagement de nos bureaux de Montréal, d'un total de 2,7 M$, n'ont pu être engagés au cours de l'exercice financier. Par contre, ces projets d'investissements sont toujours pertinents et seront réalisés ultérieurement.

Tableau 5– Investissements réalisés en 2004-2005 et 2003-2004 (en milliers de dollars)

	2004-2005	2003-2004
Investissements	**200,0**	**200,0**

5.2.3 Programme d'aide aux joueurs pathologiques

Un compte à fin déterminée a été créé le 22 mars 2000, afin de permettre le dépôt des sommes reçues de la Société des loteries du Québec pour le programme d'aide aux joueurs pathologiques. Pour l'année 2004-2005, la Régie a obtenu un budget de 3 M$ afin de financer la mise en place d'activités et de mesures intensives de contrôle, notamment celles liées à l'accès aux appareils de loterie vidéo.

Tableau 6– Programme d'aide aux joueurs pathologiques (en milliers de dollars)

	2004-2005	2003-2004
REVENUS	**3 000,0**	**3 000,0**
DÉPENSES		
Rémunération	**2 509,9**	**2 124,9**
Fonctionnement		
Transport et communication	129,6	128,9
Services professionnels	48,5	374,5
Entretien et réparations	1,4	2,3
Loyers	254,8	267,4
Fournitures et approvisionnement	27,8	25,2
Équipements	1,6	7,2
	463,7	**805,5**
Total des dépenses	**2 973,6**	**2 930,4**
Surplus (déficit)	**26,4**	**69,6**
Surplus reporté au début de l'exercice	**70,5**	**0,9**
Surplus reporté à la fin de l'exercice[3]	**96,9**	**70,5**

1 La Régie a obtenu des crédits budgétaires de 1,8 M$ en 2004-2005 (1,8 M$ en 2003-2004) pour financer les opérations spéciales dans le cadre du programme ACCES (Actions Concertées pour Contrer les Économies Souterraines).

2 L'amortissement des immobilisations n'est pas inclus dans le total des dépenses étant donné qu'il est assumé par le ministère de la Sécurité publique.

3 Les sommes obtenues pour un compte à fin déterminée peuvent être affectées à une année postérieure à celle où elles ont été perçues à la condition que le programme soit toujours en vigueur.

PARTIE 6 LES STATISTIQUES

TABLEAU 7 – ÉVOLUTION DU NOMBRE DES PRINCIPAUX PERMIS, LICENCES ET ATTESTATIONS EN 2004-2005 ET 2003-2004

		2004-2005	2003-2004
Alcool			
Bar, brasserie, taverne et club			
	Nombre de permis en vigueur	13 096	13 170
Épicerie			
	Nombre de permis en vigueur	8 472	8 389
Restaurant			
	Nombre de permis en vigueur	10 837	10 679
Réunion			
	Nombre de permis délivrés	30 240	28 864
Détaillant et grossiste de matières premières et d'équipements			
	Nombre de permis en vigueur	274	277
Fabricant			
	Nombre de permis en vigueur	863	755
Promotion, publicité et programmes éducatifs			
	Nombre d'attestations de conformité délivrées	2 703	2 734
Courses			
	Nombre total de licences délivrées	7 117	7 097
	Nombre de licences de salle de paris en vigueur	19	19
	Nombre de programmes tenus	305	402
Sports de combat professionnels			
	Nombre de permis délivrés	547	388
	Nombre de manifestations sportives tenues	28	13
Jeux			
Appareils d'amusement			
	Nombre de licences délivrées	1 155	1 189
	Nombre d'appareils immatriculés	20 921	20 849
Appareils de loterie vidéo			
	Nombre de licences délivrées pour lesquelles des appareils sont en fonction	3 245	3 344
	Nombre d'appareils immatriculés	14 485	14 458
Bingos			
	Nombre de licences délivrées	2 415	2 385
	Nombre de licences de gestionnaire de salles délivrées	307	308
Concours publicitaires			
	Nombre d'avis de tenue de concours publicitaires reçus	6 125	5 610
Tirages			
	Nombre de licences délivrées	1 677	1 795

TABLEAU 8 – ACTIVITÉS DE CONTRÔLE EN 2004-2005 ET 2003-2004

	Enquêtes et inspections	Vérification des licences lors de la tenue des programmes	Tests et prélèvements	Activités réalisées par des partenaires gouvernementaux	Total 2004-2005	Total 2003-2004
Alcool						
Bar, brasserie, taverne, club, épicerie et restaurant	164			10 676[1]	10 840	7 667
Fabricant	78		1 090		1 168	1 425
Courses	339	121 516	15 701		137 556	151 137
Jeux						
Appareils d'amusement	307			78[1]	385	504
Appareils de loterie vidéo	185				185	548
Bingos	28				28	37
Casinos d'État				6 606[2]	6 606	6 280
Concours publicitaires	5				5	6
Tirages	11				11	16
Total	1 117	121 516	16 791	17 360	156 784	167 620

TABLEAU 9 – NOMBRE DE DÉCISIONS RENDUES PAR LES RÉGISSEURS D'INSTRUCTION ET LES RÉGISSEURS JURIDICTIONNELS EN 2004-2005 ET 2003-2004

Décisions rendues par les régisseurs	2004-2005	2003-2004
Décisions rendues par les régisseurs d'instruction	3 548	2 221
Décisions rendues par les régisseurs juridictionnels	909	1 277

1 Inspections effectuées par les corps de police dans le cadre du programme ACCES (10 491) et suite à des dénonciations (185)
2 Expertises et vérifications effectuées par le Laboratoire de sciences judiciaires et de médecine légale

ANNEXE I TABLE DE CONCORDANCE

Planification stratégique 2001-2004	Planification stratégique intérimaire 2004-2005	Commentaires
Orientation 1, objectif stratégique 1	Aucune orientation correspondante	
Indicateur :		
Rapport énonçant la mission de la Régie et proposant un échéancier quant aux changements requis pour concrétiser l'actualisation de la mission de la Régie		Des travaux relatifs à la définition de la mission de la Régie seront effectués à l'occasion de l'élaboration de la prochaine planification stratégique triennale.
Orientation 1, objectif stratégique 2	**Orientation 1, Axe 1**	
Poursuivre les travaux entrepris au chapitre de l'allégement réglementaire et administratif et trouver des solutions aux problèmes relevés par l'industrie et le milieu de la restauration, de l'hôtellerie, des bars, des brasseries et des tavernes	Élaborer, de concert avec nos partenaires dans le domaine des boissons alcooliques, une législation qui vise à répondre aux besoins de la société ainsi qu'aux attentes gouvernementales	
Indicateur :	**Objectifs :**	
Propositions de modifications législatives et réglementaires au regard de l'acquisition, la conservation et la garde de boissons alcooliques	*Révision législative* *Révision réglementaire* *Allégement réglementaire et administratif*	La révision des lois qu'a entreprise la Régie couvre tant le secteur des détaillants que le secteur des fabricants de boissons alcooliques.
Orientation 1, objectif stratégique 3	**Orientation 1, Axe 2**	
Mettre en œuvre des décisions prises par le gouvernement eu égard à la phase II de la réforme sur le bingo compte tenu du financement convenu	Élaborer, de concert avec nos partenaires dans le domaine du jeu, une réglementation qui vise à répondre aux besoins de la société ainsi qu'aux attentes gouvernementales	
Indicateurs :	**Objectifs :**	
Propositions de modifications législatives et réglementaires, notamment du Règlement sur les bingos	*Proposition de nouvelles normes réglementaires*	
Révision des processus administratifs et décisionnels pour tenir compte des changements proposés dans le mémoire d'orientations		Les processus administratifs et décisionnels seront révisés après l'adoption de la nouvelle réglementation.
Élaboration d'un rapport au ministre de la Sécurité publique faisant état des résultats des changements apportés		Compte tenu que la réglementation projetée sur les bingos n'a pas été adoptée au cours de la période, ce rapport ne peut être élaboré.
	Adoption de nouvelles mesures de suspension de la délivrance de licences de bingo et de gestionnaire de salles	

Orientation 1, objectif stratégique 4	**Orientation 3, Axe 1**	
Gérer l'attribution et le maintien des licences d'exploitants de site d'appareils de loterie vidéo de façon à minimiser les impacts sociaux	Contribuer à la réalisation des objectifs gouvernementaux en matière de jeu pathologique	
Orientation 2, objectif stratégique 1	**Aucune orientation stratégique correspondante**	
Moderniser la gestion de la Régie grâce aux ressources disponibles en orientant les ressources et les systèmes vers un service à la clientèle plus accessible, fiable, équitable et de qualité		La suite de ce projet se concrétisera dans l'engagement pris dans la Déclaration de services aux citoyens à l'égard des délais de traitement des demandes.
Indicateurs :	**Objectif de la Déclaration de services aux citoyens**	
Élaboration de processus et de procédures clairs, connus de tous, axés sur la réalité du service à la clientèle et assurant des opérations efficaces, simples et équitables (N.B. : la cible concernait le secteur du bingo)	*Améliorer nos processus d'affaires en réalisant une étude sur les catégories de permis d'alcool*	La révision des processus et procédures du secteur des bingos est reportée après l'adoption d'une nouvelle réglementation. L'objectif fixé dans le plan intérimaire 2004-2005 vise donc les processus et procédures du secteur des alcools.
Refonte des règles de procédure afin de faciliter aux clientèles les recours auprès de la Régie		Rectification du résultat annoncé dans le rapport annuel 2003-2004 pour cet indicateur. Au cours de l'exercice financier 2002-2003, le gouvernement a approuvé l'adoption par la Régie des *Règles de procédure de la Régie des alcools, des courses et des jeux.* Ces règles visent à permettre à toute personne intéressée de connaître les modalités d'exercice de son droit de présenter ses observations devant la Régie et à faciliter la préparation et la conduite simple et rapide des affaires qui sont entendues par un ou des régisseurs. Par conséquent, on aurait dû lire comme résultat dans le rapport annuel 2003-2004 que les travaux concernant cet indicateur étaient terminés.

Annexe II Code d'éthique et de déontologie des régisseurs de la Régie des alcools, des courses et des jeux

Préambule

Le présent code est destiné à préserver et à renforcer le lien de confiance des administrés à l'égard des régisseurs de la Régie des alcools, des courses et des jeux (la Régie).

Les valeurs spécifiques de la justice administrative que sont la qualité, la célérité et l'accessibilité l'encadrent. Le code tient compte notamment du devoir du régisseur d'agir équitablement lorsqu'il rend une décision individuelle à l'égard d'un administré.

Il reflète les caractéristiques de la Régie conçue comme un organisme multifonctionnel de régulation qui exerce un ensemble de fonctions et de pouvoirs de type administratif, législatif et décisionnel dans les secteurs d'activités économiques qui lui sont confiés. Ses actes sont dictés, entre autres, par l'intérêt public et, selon les domaines, par la tranquillité publique et la sécurité publique.

Ainsi, les fonctions et pouvoirs de type législatif comportent notamment l'autorité de la Régie d'édicter des normes réglementaires. Ceux de type administratif concernent notamment l'autorité de la Régie de prélever des droits, de faire des inspections et des enquêtes, de fournir des avis au ministre de la Sécurité publique et de tenir des consultations publiques à cette fin. Enfin, les fonctions et pouvoirs de type décisionnel visent notamment l'autorité de la Régie d'attribuer, de suspendre ou de révoquer des permis, licences, autorisations et certificats et d'en déterminer les conditions d'exploitation. Notamment, la suspension ou la révocation est décidée au terme d'un processus quasi-judiciaire.

Objet et champ d'application

1. Le présent code énonce les principes d'éthique et les règles de déontologie des administrateurs publics de la Régie des alcools, des courses et des jeux, soit ses régisseurs, dont son président et ses vice-présidents.
2. Le présent code est établi dans le respect des principes édictés par la loi et le *Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics* (le règlement).
3. Les règles énoncées dans le présent code s'interprètent de façon large comme constituant un énoncé des aspirations de la Régie et non pas de façon stricte et rigide comme une autorisation implicite à poser des gestes qui ne sont pas prohibés. En cas de divergence entre les dispositions prévues au présent code et celles de la *Loi* ou du *Règlement*, les principes et les règles les plus exigeants s'appliquent. En cas de doute, le régisseur doit agir selon l'esprit de ces principes et de ces règles.
4. Le président de la Régie s'assure du respect des principes d'éthique et des règles de déontologie par les régisseurs de la Régie. Le secrétaire général associé aux emplois supérieurs du Conseil exécutif s'assure du respect des principes d'éthique et des règles de déontologie édictées par le président.

Principes d'éthique et règles de déontologie

5. Le régisseur est nommé pour contribuer, dans le cadre de son mandat, à la réalisation de la mission de la Régie énoncée à l'article 2 de la *Loi sur la Régie des alcools, des courses et des jeux* et, dans le cas de son président, à l'administration et à la direction générale de la Régie.
6. La conduite du régisseur doit refléter le caractère multifonctionnel de la Régie et traduire son adhésion aux valeurs de la justice administrative.

Devoirs du régisseur envers l'administré

Respect du droit et de l'intérêt public

7. La contribution du régisseur doit être faite dans le respect du droit et de l'intérêt public, en conformité avec les normes généralement reconnues d'interprétation des lois, règlements et règles qu'il est chargé d'adopter ou d'appliquer. Il doit notamment assurer le respect des droits fondamentaux des administrés.

Équité et bonne foi

8. Le régisseur doit agir de façon équitable et de bonne foi.
9. Lorsqu'il exerce un pouvoir discrétionnaire, le régisseur doit le faire de façon raisonnable en fonction de considérations pertinentes.

Respect et courtoisie

10. Le régisseur doit traiter l'administré avec respect et courtoisie.

Objectivité et ouverture d'esprit

11. Le régisseur doit faire preuve d'objectivité et d'ouverture d'esprit selon le point de vue d'une tierce personne raisonnable et bien renseignée.

    Notamment, il se comporte de façon à ce que l'administré puisse comprendre que ses interventions auprès de la Régie seront considérées au mérite.

    11.1 Dans l'exercice d'une fonction quasi-judiciaire, le régisseur doit agir et paraître agir de façon impartiale.

    En tout temps, le régisseur, dans l'exercice d'une fonction quasi-judiciaire, s'abstient de discuter d'une affaire avec quiconque a participé à l'enquête, à la décision de convoquer ou a agi comme avocat dans le cadre d'une audience, sauf en présence de toutes les personnes concernées ou de leurs représentants.

Accessibilité à la justice administrative

12. Le régisseur doit favoriser l'accessibilité à la justice administrative. À cette fin, il prend les mesures raisonnables afin que l'administré qui n'est pas assisté ne soit pas désavantagé, notamment en lui expliquant de façon compréhensible la place qu'il occupe dans le processus administratif et la norme que le régisseur doit appliquer.

    Dans les affaires qui lui sont confiées, le régisseur privilégie un contact personnel avec l'administré, notamment en utilisant le moyen de communication approprié aux circonstances.

Diligence

13. Le régisseur doit décider de toute affaire qui lui est confiée avec diligence.

Discrétion

14. Le régisseur est tenu à la discrétion sur ce dont il a connaissance dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions et est tenu, à tout moment, de respecter le caractère confidentiel de l'information ainsi reçue en conformité notamment avec la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (L.R.Q., c. A2.1).

Autres devoirs du régisseur

Développement des connaissances

15. Le régisseur doit avoir un intérêt marqué pour la vocation de la Régie. Il développe ses connaissances théoriques et pratiques afin que ses actions permettent le plus possible la réalisation de la mission de la Régie dans le respect de ses valeurs. À cette fin, il s'implique dans les secteurs d'activités de la Régie et peut notamment communiquer avec des associations représentatives et assister à leurs rencontres à la condition de demeurer objectif et de conserver un esprit ouvert.

Collégialité et cohérence

16. Le régisseur doit contribuer à la collégialité de la Régie, notamment en apportant le soutien approprié à ses collègues et aux membres du personnel de la Régie, dans le respect mutuel de l'expertise et de la compétence de chacun.

17. Le régisseur doit notamment contribuer au processus continu de révision des politiques de la Régie ainsi que des lois, règlements et règles dont l'adoption ou l'application lui sont confiées en signalant les problèmes qu'il constate et les solutions qu'il envisage.

18. Le régisseur doit rechercher la cohérence avec ses propres décisions et celles de ses collègues ainsi que celles des tribunaux afin de respecter ou de dégager une ligne décisionnelle pour la Régie tout en s'adaptant aux circonstances particulières de chaque affaire.

19. Le président favorise la participation des régisseurs à l'élaboration des orientations générales de la Régie en vue de maintenir un niveau élevé de qualité et de cohérence des décisions.

Loyauté

20. Le régisseur doit être loyal. Il est respectueux des orientations et des politiques prises par la Régie.

Réserve et objectivité

21. Le régisseur doit faire preuve de réserve dans la manifestation publique de ses opinions.

    L'obligation de réserve l'oblige notamment à ne pas exprimer d'opinion pouvant faire naître des doutes sur son objectivité ou sur celle de ses collègues.

22. Les actions du régisseur doivent être exemptes de toute influence, interférence ou considération politique partisane. Il doit faire preuve de réserve dans la manifestation publique de ses opinions politiques.

Exclusivité des services et assiduité

23. Le régisseur doit exercer ses fonctions de façon exclusive sauf si l'autorité qui l'a nommé le nomme ou le désigne aussi à d'autres fonctions. Il peut, toutefois, avec le consentement du président, exercer des activités didactiques pour lesquelles il peut être rémunéré et des activités non rémunérées dans des organismes sans but lucratif, sous réserve des dispositions du présent code relatives aux conflits d'intérêts. Le président peut pareillement être autorisé par le secrétaire général du Conseil exécutif.

24. Le régisseur doit être assidu en accordant la disponibilité requise à l'exercice de ses fonctions. À cette fin, il doit organiser ses affaires personnelles de telle sorte qu'elles ne puissent nuire à l'exercice de ses fonctions.

Honnêteté et conflit d'intérêts

25. Le régisseur doit être honnête. Des obligations relatives aux conflits d'intérêts se retrouvent, entre autres, aux dispositions des articles 9 à 11 de la *Loi sur la Régie des alcools, des courses et des jeux*, notamment l'interdiction de participer à certaines activités assujetties aux lois dont l'application est confiée à la Régie.

26. À titre indicatif, dans les situations suivantes, le régisseur serait en conflit d'intérêts :
    - le régisseur est locateur d'un établissement où l'on vend ou fabrique des boissons alcooliques;
    - le régisseur est propriétaire d'un cheval de courses;
    - le régisseur participe à l'organisation d'un tirage, d'un bingo, d'un concours publicitaire ou d'un sport de combat.

27. Le régisseur doit dénoncer au président tout intérêt direct ou indirect qu'il a dans un organisme, une entreprise ou une association susceptible de le placer dans une situation de conflit d'intérêts, ainsi que les droits qu'il peut faire valoir contre la Régie, en indiquant, le cas échéant, leur nature et leur valeur.

    Le président prend les mesures nécessaires pour assurer la confidentialité des informations fournies par les régisseurs en application du présent code.

28. Si le président croit que cet intérêt est susceptible de placer le régisseur dans une situation de conflit d'intérêts, il peut demander au régisseur de s'en départir ou soumettre le cas au secrétaire général associé responsable des emplois supérieurs au ministère du Conseil exécutif.

29. Le régisseur doit éviter toute situation susceptible de jeter un doute sur son objectivité et son ouverture d'esprit selon le point de vue d'une personne raisonnable et bien renseignée pouvant résulter notamment :
    - de relations personnelles, familiales, sociales, de travail ou d'affaires avec un administré;
    - de déclarations publiques ou de prises de position préalables se rapportant à une affaire ou à un dossier qui lui est confié;
    - de manifestations d'hostilité ou de favoritisme à l'égard d'un administré;
    - d'une demande dont le résultat peut influer sur la valeur d'un bien qu'il possède ou qu'il projette d'acquérir.

    Si une telle situation se produit alors qu'on lui a confié un dossier ou un mandat, il doit se retirer.

30. Le régisseur ne doit pas confondre les biens de la Régie avec les siens et ne peut les utiliser à son profit ou au profit de tiers.

31. Le régisseur ne peut utiliser à son profit ou au profit de tiers l'information obtenue dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions.

32. Le régisseur ne peut accepter aucun cadeau, marque d'hospitalité ou autre avantage que ceux d'usage et d'une valeur modeste. Tout autre cadeau, marque d'hospitalité ou avantage reçu doit être retourné au donateur ou à l'État.

33. Le régisseur ne peut, directement ou indirectement, accorder, solliciter ou accepter une faveur ou un avantage indu pour lui-même ou pour un tiers.

34. Le régisseur doit, dans la prise de ses décisions, éviter de se laisser influencer par des offres d'emploi.

Activités politiques

35. Le régisseur qui a l'intention de présenter sa candidature à une charge publique élective doit en informer le secrétaire général du Conseil exécutif.

36. Le président qui veut se porter candidat à une charge publique élective doit se démettre de ses fonctions.

37. Le régisseur dont le mandat est à durée déterminée, qui est élu à une charge publique à temps plein et qui accepte son élection, doit se démettre immédiatement de ses fonctions d'administrateur public.

    Celui qui est élu à une charge publique dont l'exercice est à temps partiel doit, si cette charge est susceptible de l'amener à enfreindre son devoir de réserve ou d'assiduité, se démettre de ses fonctions de régisseur.

38. Le régisseur qui veut se porter candidat à la charge de député à l'Assemblée nationale, de député à la Chambre des communes du Canada ou à une autre charge publique élective dont l'exercice sera probablement à temps plein doit demander, à compter du jour où il annonce sa candidature, un congé non rémunéré, auquel il a droit.

39. Le régisseur qui veut se porter candidat à une charge

publique élective dont l'exercice sera probablement à temps partiel, mais dont la candidature sera susceptible de l'amener à enfreindre son devoir de réserve ou d'assiduité, doit demander, à compter du jour où il annonce sa candidature, un congé non rémunéré, auquel il a droit.

40. Le régisseur qui obtient un congé sans rémunération conformément à l'article 38 ou à l'article 39 a le droit de reprendre ses fonctions au plus tard le 30e jour qui suit la date de clôture des mises en candidature, s'il n'est pas candidat, ou, s'il est candidat, au plus tard le 30e jour qui suit la date à laquelle une autre personne est proclamée élue.

Rémunération

41. Le régisseur n'a droit, pour l'exercice de ses fonctions, qu'à la seule rémunération reliée à celles-ci.

Règles propres à la fin du mandat du régisseur

42. Le régisseur qui a cessé d'exercer ses fonctions doit se comporter de façon à ne pas tirer d'avantages indus de ses fonctions antérieures au service de la Régie.

43. Le régisseur qui a cessé d'exercer ses fonctions ne doit pas divulguer une information confidentielle qu'il a obtenue ni donner à quiconque des conseils fondés sur de l'information non disponible au public concernant la Régie, ou un autre organisme ou entreprise avec lequel il avait des rapports directs importants au cours de l'année qui a précédé la fin de son mandat.

Il lui est interdit, dans l'année qui suit la fin de ses fonctions, d'agir au nom ou pour le compte d'autrui relativement à une procédure, à une négociation ou à une autre opération à laquelle la Régie est partie et sur laquelle il détient de l'information non disponible au public.

Le régisseur en fonction ne peut traiter, dans les circonstances qui sont prévues au deuxième alinéa, avec le régisseur qui a cessé d'exercer ses fonctions dans l'année de départ de ce dernier.

Processus disciplinaire

44. L'autorité compétente pour agir est le secrétaire général associé responsable des emplois supérieurs au ministère du Conseil exécutif.

45. Le régisseur à qui l'on reproche des manquements à l'éthique ou à la déontologie peut être relevé provisoirement de ses fonctions, avec rémunération, par le secrétaire général associé, afin de permettre la prise d'une décision appropriée dans le cas d'une situation urgente nécessitant une intervention rapide ou dans un cas présumé de faute grave.

46. Le secrétaire général associé fait part au régisseur des manquements reprochés ainsi que de la sanction qui peut lui être imposée et l'informe qu'il peut, dans les sept jours, lui fournir ses observations et, s'il le demande, être entendu à ce sujet.

47. Sur conclusion que le régisseur a contrevenu à la *Loi*, au *Règlement* ou au *Code d'éthique et de déontologie*, le secrétaire général du Conseil exécutif lui impose une sanction.

Si la sanction proposée consiste en la révocation du régisseur, celle-ci ne peut être imposée que par le gouvernement; dans ce cas, le secrétaire général du Conseil exécutif peut immédiatement suspendre sans rémunération le régisseur pour une période d'au plus trente jours.

48. La sanction qui peut être imposée au régisseur est la réprimande, la suspension sans rémunération d'une durée maximale de trois mois ou la révocation.

49. Toute sanction imposée à un régisseur, de même que la décision de le relever provisoirement de ses fonctions, doit être écrite et motivée.

Disposition finale

50. Le présent code entre en vigueur le 25 août 1999.

Adopté en séance plénière le 25 août 1999.

Amendé en séance plénière le 6 octobre 1999 et le 7 février 2000.

ANNEXE III EMBAUCHE ET REPRÉSENTATIVITÉ PROGRAMMES D'ACCÈS À L'ÉGALITÉ EN EMPLOI

1. RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

EMBAUCHE EN 2004-2005

	PERMANENTS (y compris les temporaires)	OCCASIONNELS	ÉTUDIANTS	STAGIAIRES
Nombre total de personnes embauchées	0	12	11	8

NOMBRE D'EMPLOYÉS PERMANENTS ET TEMPORAIRES EN DATE DU 31 MARS 2005

Effectif total (personnes)	192

L'effectif de la Régie au 31 mars 2005 était de 192 employés permanents sur un total autorisé de 207.

2. MEMBRES DE COMMUNAUTÉS CULTURELLES, ANGLOPHONES ET AUTOCHTONES

Le taux d'embauche

Objectif gouvernemental :

Atteindre un taux d'embauche annuel de 25 % des nouveaux employés permanents (y compris les temporaires), occasionnels, stagiaires et étudiants provenant des membres des communautés culturelles, des anglophones et des autochtones, pour hausser la représentation de ces groupes dans la fonction publique.

Résultats organisationnels :

EMBAUCHE DE MEMBRES DE GROUPES CIBLES EN 2004-2005 DANS TOUS LES STATUTS D'EMPLOI

	PERMANENTS (y compris les temporaires)				OCCASIONNELS				ÉTUDIANTS				STAGIAIRES			
	CC	Angl.	Aut.	global	CC	Angl.	Aut.	global	CC	Angl.	Aut.	global	CC	Angl.	Aut.	global
Nombre de personnes embauchées	-	-	-	-	1	-	-	1	3	-	-	3	-	-	-	-
Pourcentage	-	-	-	-	8,3 %	-	-	8,3 %	27,3 %	-	-	27,3 %	-	-	-	-

À la Régie, le taux d'embauche annuel global des membres des communautés culturelles, anglophones et autochtones se situe donc à 12,9 %.

Le taux de représentativité

Objectif gouvernemental :

Pour les membres des communautés culturelles, atteindre la cible gouvernementale de 9 %.

Résultats organisationnels :

REPRÉSENTATION DES MEMBRES DE GROUPES CIBLES AU 31 MARS 2005

	PERMANENTS (y compris les temporaires)			
	CC	Angl.	Aut.	Global
Représentativité en nombre	-	1	1	2
Pourcentage		0,5 %	0,5 %	1,0 %

3. PERSONNES HANDICAPÉES

Le taux de représentativité

Objectif gouvernemental :

Atteindre la cible ministérielle de représentativité de 2 %.

Résultats organisationnels :

La présence des personnes handicapées représente 2,6 % de l'effectif permanent au 31 mars 2005.

	PERMANENTS (y compris les temporaires)
Nombre de personnes embauchées	
Représentativité en nombre	5
Pourcentage (représentativité)	2,6 %

4. FEMMES

Le taux de représentativité

REPRÉSENTATION DES FEMMES SELON LES CATÉGORIES D'EMPLOIS, DANS LES EMPLOIS RÉGULIERS, AU 31 MARS 2005

	Régisseurs	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel*	Personnel technicien assimilé	Personnel de bureau
Nombre de femmes	4	4	22	35	60
Pourcentage de femmes	23,5 %	57,1 %	51,2 %	67,3 %	82,2 %

* Y compris les avocats, notaires et conseillers en gestion des ressources humaines.

Le pourcentage global du niveau de représentation des femmes au sein de la Régie est donc de 65,1 %.

ANNEXE IV LISTE DES LOIS, DES RÈGLEMENTS ET DES RÈGLES ADMINISTRÉS, EN TOUT OU EN PARTIE, PAR LA RÉGIE DES ALCOOLS, DES COURSES ET DES JEUX

Loi sur la Régie des alcools, des courses et des jeux (L.R.Q., chapitre R-6.1)

- Décret concernant l'autorisation d'utiliser un appareil automatique pour apposer la signature du président et du secrétaire de la Régie des alcools, des courses et des jeux
- Règles de procédure de la Régie

Loi sur les courses (L.R.Q., chapitre C-72.1)

- Règles de certification
- Règlement sur les courses de chevaux de race Standardbred
- Règles sur les courses de chevaux de race Standardbred
- Règles sur les courses de chevaux de race Standardbred tenues sur une piste de courses de catégorie « D »
- Règles sur l'élevage du cheval de course du Québec de race Standardbred
- Règlement sur les salles de paris
- Règles sur les salles de paris

Loi sur les loteries, les concours publicitaires et les appareils d'amusement (L.R.Q., chapitre L-6)

- Règlement sur les appareils d'amusement
- Règles sur les appareils d'amusement
- Règles sur les appareils de loterie vidéo
- Règlement sur les bingos
- Règles sur les bingos
- Règles sur les concours publicitaires
- Règles sur les conditions d'embauche dans un casino d'État
- Règlement sur les droits et frais payables pour les licences, l'immatriculation et les autorisations relatives aux loteries vidéo
- Règles sur les normes relatives à l'admission du public, au maintien de l'ordre public et à la sécurité des personnes dans les casinos d'État
- Règlement sur les personnes devant respecter les conditions de délivrance et de maintien d'une licence relative aux loteries vidéo
- Règlement sur les réserves et les établissements autochtones
- Règlement sur les systèmes de loteries
- Règles sur les systèmes de loteries
- Règlement sur le taux de retour des loteries vidéo

Loi sur les permis d'alcool (L.R.Q., chapitre P-9.1)

- Règlement sur les conditions relatives à la délivrance et l'exploitation d'un permis « Terre des hommes » et d'un permis « Parc olympique »
- Décret sur les districts judiciaires qui forment les divisions de la Cour d'appel aux fins de la Loi sur les permis d'alcool
- Règlement sur certains documents relatifs à la Loi sur les permis d'alcool
- Règlement sur les droits et frais payables en vertu de la Loi sur les permis d'alcool
- Règlement concernant les normes d'aménagement des établissements
- Règlement sur les permis d'alcool
- Règlement sur la promotion, la publicité et les programmes éducatifs en matière de boissons alcooliques
- Règles de régie interne de la Régie des alcools, des courses et des jeux

Loi sur la sécurité dans les sports (L.R.Q., chapitre S-3.1)

- Règlement sur les permis relatifs aux sports de combat
- Règlement sur la procédure d'audition
- Règlement sur les sports de combat

Loi sur la Société des alcools du Québec (L.R.Q., chapitre S-13)

- Règlement sur l'achat et l'embouteillage de spiritueux
- Règlement sur les boissons alcooliques fabriquées et embouteillées par un titulaire de permis de distillateur
- Règlement sur le cidre
- Règlement sur les droits et frais exigibles en vertu de la Loi sur la Société des alcools du Québec
- Règlement sur les modalités de vente des boissons alcooliques par les titulaires de permis d'épicerie
- Règlement sur le vin et les autres boissons alcooliques fabriquées ou embouteillées par un titulaire de permis de fabricant de vin

Loi sur la Société des loteries du Québec (L.R.Q., chapitre S-13.1)

- Règlement sur le bingo
- Règlement sur les jeux de casino
- Règlement sur le système de loterie vidéo

Régie des alcools,
des courses
et des jeux
Québec